

POINT OF VIEW

Für Maschinenbauer in der Restrukturierung

Restrukturieren reicht nicht.

Service entscheidet.

Warum die nächsten 12 Monate im Maschinenbau weniger über Strukturen entscheiden und mehr darüber, ob Service zum tragenden Geschäftsmodell wird.

Transaction-Network GmbH & Co. KG

www.transaction-network.com

Was den Service heute wirklich Geld kostet

Wer in der Restrukturierung steht, kennt das: jeder Euro zählt doppelt. Die fünf Punkte unten sind nicht abstrakt – sie laufen heute, jeden Tag, durch die Service-Organisationen im Maschinenbau. Und sie kosten Geld, das in der Bilanz nicht auftaucht.

Pain 1 – Inseln statt System

Ticket-Tool hier, Ersatzteilkatalog dort, ERP daneben, E-Mail dazwischen. Ein Servicefall springt durch vier Logins und ein Telefon. Pro Vorgang gehen so 10–15 Minuten verloren, nicht in Excel, sondern im Kopf der Mitarbeiter. Pro Jahr: hunderte Stunden, die niemand verrechnet.

Pain 2 – Wissen verschwindet mit den Köpfen

In jeder Restrukturierung verlässt Erfahrung das Haus. Wie eine Spindel beim Kunden in Polen vor sechs Jahren konfiguriert wurde, weiß heute ein Techniker. Wenn er geht, beginnt jede Anfrage von vorn. Wissen lebt in Köpfen, nicht in Systemen.

Pain 3 – Service skaliert nur über Personal

Wachsende installierte Basis, steigende Erwartungen, knappe Fachkräfte. Klassischer Service skaliert linear: mehr Anfragen = mehr Köpfe. Das rechnet sich heute nicht mehr und in einer Restrukturierung schon gar nicht.

Pain 4 – Das Produktgeschäft trägt nicht mehr allein

Wenn der Maschinenverkauf schwächelt, muss Service kompensieren. Aber heute macht Service nur Umsatz, solange jemand telefoniert. Ohne Plattform gibt es keine wiederkehrenden Erlöse, keine SLAs, keine planbare Marge.

Pain 5 – Sie steuern blind

Was kostet der durchschnittliche Servicefall? Welche Maschinengeneration produziert die meisten Eskalationen? Welcher Kunde ist im Service unprofitabel? Antwort heute: Bauchgefühl. Genau in der Phase, in der Sie auf Zahlen steuern müssten.

Der teure Reflex: noch ein Tool

Der naheliegende Weg in einer Restrukturierung: jede Abteilung sucht sich pragmatisch ihre Lösung. Ein neues Ticket-Tool für den Support. Einen Ersatzteilkatalog für die Technik. Eine Dokumentenlösung für die Doku. Dazu Excel als Klammer.

Was nach „pragmatisch“ aussieht, ist wirtschaftlich der teurere Weg. Auf drei Jahre gerechnet liefert dieser Pfad regelmäßig 30–40 % höhere Gesamtkosten als eine integrierte Plattform. Grund: Jede Insellösung erzeugt eigene Schnittstellen, eigene Logins, eigene Datenstände, eigene Wartungsverträge. Und eigene blinde Flecken.

Was nutzen vier Tools, wenn Ihre Servicemitarbeiterin am Ende doch wieder telefoniert, um den Technikereinsatz zu organisieren?

Transaction-Network ist kein Tool.

Sondern Service-Infrastruktur.

Wir sind nicht die fünfte Insellösung. Wir sind die Schicht darunter. Die operative Infrastruktur für Ihren gesamten After-Sales. Modular, herstellerübergreifend, SaaS-fähig.

Was das in der Praxis bedeutet:

- Maschinensignale werden automatisch zu strukturierten Service-Jobs.
- Ihre Kunden bekommen 24/7-Zugriff auf Stücklisten, Ersatzteile, CAD-Daten und Tickets.
- Wiederkehrendes wandert in den Self-Service – Ihr Team kümmert sich um echte Eskalationen.
- Wissen liegt im System, nicht im Kopf – KI-gestützt abrufbar im Servicefall.
- Eine Datengrundlage für Service, Technik, Vertrieb und Geschäftsführung. Ein Login. Eine Wahrheit.

Service wird vom Kostenfaktor zum Umsatztreiber.

Pain für Pain: Was sich konkret ändert

Pain heute	Mit Transaction-Network
Inseln statt System	Eine Plattform für Asset Management, Tickets, Ersatzteile, Self-Service und KI-Agent. Ein Login statt vier.
Wissen verschwindet	Maschinenakte, Servicehistorie, Konfigurationen zentral dokumentiert. Neue Mitarbeitende sind schneller einsatzfähig, weil das System erinnert.
Service skaliert nur über Personal	Self-Service nimmt bis zu 30 % der Routineanfragen aus dem Team. Wachsende Basis ohne linearen Personalaufbau.
Produktgeschäft trägt nicht mehr allein	SLA-fähige Verfügbarkeit, Subscriptions und Predictive Services werden als Produkt verkaufbar – wiederkehrende Erlöse statt Einmalumsatz.
Sie steuern blind	Echtzeit-Sicht auf Servicekosten, Reaktionszeiten, Kundenrentabilität. Geschäftsführung steuert auf Zahlen, nicht auf Bauchgefühl.

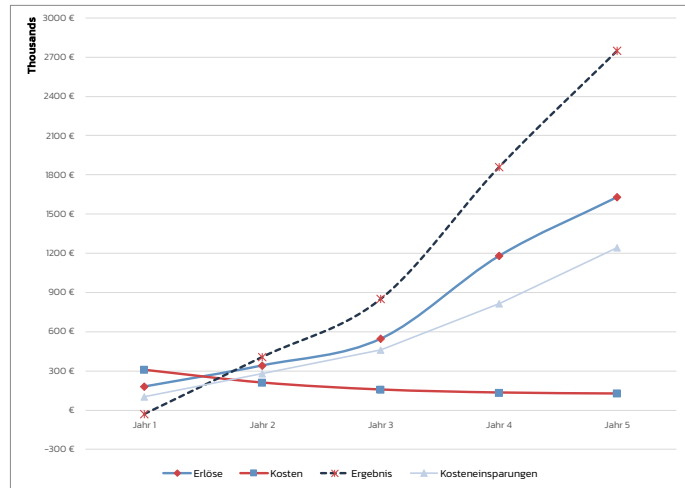
Die Zahl, die zählt: +1 Mio. € EBIT

Alle Werte unten basieren auf realen Projektergebnissen aus vergleichbaren Maschinenbauunternehmen.

Hebel	Heute	Mit TN
Servicekosten pro Fall	hoher Abstimmungsaufwand	-25 bis -35 %
Reaktionszeit auf Anfragen	2-3 Tage	< 24 h (-60 %)
Such- und Abstimmungsaufwand	Wissen in Köpfen	-60 % durch KI im Prozess
Service-Umsatz	Einmalaufträge	+8 bis +12 % p.a. durch SLA & Subscriptions
Kundenzufriedenheit (NPS)	nicht messbar	+25 Punkte

Für einen Maschinenbauer mit 16 Mio. € Serviceumsatz heißt das: bis zu +1 Mio. € EBIT-Effekt pro Jahr. Amortisation typischerweise unter 15 Monaten.

Service-Profitabilität: bis zu +25 %.
 Fixkosten im Service: -20 bis -30 %.
 Bei stabiler oder wachsender Kundenzahl.



Wer das schon umgesetzt hat

Über 80.000 Maschinen sind heute auf Transaction-Network. Studer, Walter, Kaltenbach, Bihler, UNITED MACHINING SOLUTIONS oder auch eine Gerhard Schubert setzen darauf. 2025 ausgezeichnet mit dem CECIMO Machine Tools Innovation Award. ISO 27001 zertifiziert. Industrie-Innovator 2024.

„Unser klares Ziel ist es, als Technologieführer im Verpackungsmaschinenbau unsere Kunden mit Service zu begeistern und entsprechende Umsätze zu generieren. Mit Transaction-Network setzen wir auf die richtige Plattform.“

Marcel Kiessling, Geschäftsführer Gerhard Schubert GmbH

Der nächste Schritt: 1 Tag, kein Risiko

Wir schlagen keinen 6-Monats-Roll-out vor. Wir schlagen einen Tag vor.

Service-Struktur-Workshop · 1 Tag · vor Ort

- Analyse der heutigen Serviceprozesse, Tools, Rollen und Datenflüsse.
- Identifikation der größten Doppelarbeiten, Medienbrüche und Effizienzhebel.
- Konkrete Roadmap und technisches Zielbild – inkl. Schnittstellen und Datenqualität.

Ergebnis: Sie wissen am Abend, ob Transaction-Network für Sie trägt. Wir auch. Ohne Software-Einführung, ohne Verpflichtung.

Wenn der Workshop überzeugt: Proof of Concept (6 Wochen)

Fokussierter Pilot in einem klar abgegrenzten Bereich – z. B. Ersatzteilservice oder technischer Support. Reale Anwendungsfälle. Echte Daten. Validiertes Zielbild und konkreter Business Case am Ende.

Wenn der PoC trägt: Roll-out (6 Monate)

Übertragung auf weitere Serviceprozesse. Standardisierte Dashboards, KPI-Steuerung, Reporting. Vollständig digitalisierte, skalierbare Serviceorganisation.

Investment

- Onboarding: 15.000 – 25.000 € (Setup, Datenimport, Training, Prozessabbildung)
- SaaS-Betrieb: ab 3.203 € / Monat pro Modul (Asset Management, Tickets, Self-Service, AI Agent) zzgl. 8 € pro registrierter Maschine
- ROI: < 15 Monate, abhängig von Servicevolumen und Nutzung

Effekt nach 24 Monaten:

Ø -30 % Prozesskosten Service

Ø -25 % Aufwand Backoffice

Ø +10 % zusätzliche Service-Umsätze.

Restrukturierung ist kein Ziel. Sie ist der Moment, in dem sich zeigt, ob ein Unternehmen führen kann.

Transaction-Network gibt Ihnen das Fundament, den Wandel mit Struktur, Klarheit und messbarem Ergebnis zu vollziehen.

Gerd Bart

Geschäftsführer · Transaction-Network GmbH & Co. KG

Industriepark 312 · 78244 Gottmadingen

+49 7731 16923-21 · +49 171 4785334

gerd.bart@transaction-network.com

transaction-network.com

Termin vereinbaren: calendly.com/gerdbart